

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KUALITAS
PELAKSANAAN KULIAH DARING DENGAN METODE SERVQUAL,
CUSTOMER SATISFACTION INDEX, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**



**Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh:

YUNITA DIAH UTARI

D600 170 069

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KUALITAS PELAKSANAAN KULIAH *DARING* DENGAN METODE SERVQUAL, *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS*

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

YUNITA DIAH UTARI
D 600 170 069

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh

Dosen Pembimbing



Ir. Much Djonaidi, S.T., M.T.
NIK. 891

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KUALITAS
PELAKSANAAN KULIAH *DARING* DENGAN METODE SERVQUAL,
CUSTOMER SATISFACTION INDEX, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS***

**OLEH:
YUNITA DIAH UTARI
D 600 170 069**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 23 April 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji

1. Ir. Much Djunaidi, S.T., M.T.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Ir. Mila Faila Sufa, S.T., M.T.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D.
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....
.....
.....)



Dekan,

[Handwritten signature in blue ink]

Tri Sunarjono, M.T., Ph.D., IPM

NIK. 682

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 23 April 2021

Penulis,



Yunita Diah Utari

D600 170 069

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KUALITAS
PELAKSANAAN KULIAH DARING DENGAN METODE SERVQUAL,
CUSTOMER SATISFACTION INDEX, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS**

Abstrak

Munculnya COVID-19 membuat terhambatnya pelaksanaan dan perkembangan pada berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar mulai dari pendidikan dasar sampai perguruan tinggi harus dilaksanakan secara daring untuk menghindari penyebaran virus, salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan perkuliahan daring adalah Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan kuliah daring Universitas Muhammadiyah Surakarta telah memenuhi dimensi kualitas yang mencakup *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta, dan memberikan usulan atau saran perbaikan pada pelaksanaan perkuliahan daring Universitas Muhammadiyah Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SERVQUAL (*Service Quality*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Kata Kunci: Perkuliahan, Daring, SERVQUAL, CSI, IPA

Abstract

The emergence of COVID-19 hampered implementation and development in various sectors, including the education sector. The implementation of teaching and learning activities ranging from basic education to tertiary education must be carried out online to avoid the spread of the virus, one of the universities that conducts online lectures is the Muhammadiyah University of Surakarta. The purpose of this study was to determine whether the implementation of online lectures at the Muhammadiyah University of Surakarta has met the dimensions of quality which include reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, assessing the level of student satisfaction with the implementation of online lectures at the Muhammadiyah University of Surakarta, and providing suggestions or suggestions. improvement in the implementation of online lectures at the Muhammadiyah University of Surakarta. The method used in this research is the analysis of SERVQUAL (Service Quality), CSI (Customer Satisfaction Index), and IPA (Importance Performance Analysis).

Keywords: Lectures, Online, SERVQUAL, CSI, IPA

1. PENDAHULUAN

Novel Coronavirus SARS CoV-2 menjadi masalah kesehatan yang menjangkit masyarakat secara global dan telah ditetapkan *World Health Organization* (WHO) sebagai pandemi pada Maret 2020, infeksi *coronavirus* 2019 atau COVID-19 adalah penyakit pernafasan dengan kematian yang diakibatkan karena sindrom gangguan pernafasan akut (Susanto, 2020). Munculnya COVID-19 membuat

terhambatnya pelaksanaan dan perkembangan pada berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar mulai dari pendidikan dasar sampai perguruan tinggi harus dilaksanakan secara daring untuk menghindari penyebaran virus. Menurut (Syarifudin, 2020) pada dasarnya pembelajaran daring merupakan pembelajaran dengan memanfaatkan aplikasi virtual namun harus memperhatikan kompetensi yang diajarkan, maka dari itu pelaksanaan pembelajaran daring perlu direncanakan, dilaksanakan, serta dievaluasi seperti pembelajaran yang dilaksanakan di kelas. Media yang digunakan serta kemudahan dalam mengaksesnya juga perlu diperhatikan, hal ini agar mempermudah mahasiswa dalam melaksanakan pembelajaran daring.

Pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta menggunakan berbagai *platform* seperti *Schoology*, *OpenLearning*, *Google Meet*, dan *Zoom*. Dalam mendukung pelaksanaan kuliah daring Universitas Muhammadiyah Surakarta memberikan potongan biaya semester yang dapat digunakan mahasiswa untuk menunjang pelaksanaan kuliah daring. Pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta dilaksanakan dengan dibuatnya jadwal sinkron yaitu jadwal pelaksanaan perkuliahan daring bersama dosen dengan memanfaatkan *platform* dan media pendukung selama 50 menit untuk setiap mata kuliah, namun terkadang terdapat kendala yang menyebabkan pelaksanaan kuliah daring tidak sesuai jadwal sinkron dan perlu diganti pada lain hari. Analisa kepuasan mahasiswa terhadap beberapa uraian tersebut dan hal-hal lain berkaitan dengan pelaksanaan perkuliahan daring perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan kuliah daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta terlaksana dengan baik dan memenuhi kepuasan mahasiswa.

Analisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan perkuliahan daring ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dari mahasiswa apakah pelaksanaan kuliah daring sudah dilakukan dengan baik atau belum, jika belum maka diperlukan saran atau masukan positif agar pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat memperbaiki kinerjanya dalam melaksanakan perkuliahan daring selama masa pandemi ini agar dapat memberikan pelayanan terbaik berupa pelaksanaan perkuliahan daring yang berkualitas dan efektif untuk memenuhi kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan yang dilaksanakan oleh pihak

universitas. Metode yang dapat digunakan dalam menganalisa kualitas layanan pada penelitian ini adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan kuliah daring Universitas Muhammadiyah Surakarta telah memenuhi dimensi kualitas yang mencakup *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta, dan memberikan usulan atau saran perbaikan pada pelaksanaan perkuliahan daring Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dengan penelitian yang dilakukan diharap peneliti dan pembaca dapat memperoleh pengetahuan analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas, terutama kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selain itu, pihak universitas akan memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan kuliah daring.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan kepada seluruh mahasiswa aktif pada seluruh jurusan jenjang Strata-1 (S1), dimana data mengenai jumlah seluruh mahasiswa aktif diperoleh dari halaman resmi Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) yaitu sejumlah 32111 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *disproportionate stratified random sampling* karena sifat strata pada populasi tidak homogen dan kurang proporsional. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N e^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Taraf kesalahan yang masih ditolerir

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung jumlah sampel dengan taraf kesalahan yang digunakan sebesar 5% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

$$n = \frac{32.748}{1+32.748 \cdot 0.05^2} = 395$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus terpenuhi pada penelitian ini yaitu sebanyak 395 responden.

2.1 Langkah-Langkah Penelitian

a. Melakukan Observasi

Observasi dilakukan guna mengetahui kondisi lapangan yang sebenarnya. Observasi pada penelitian ini dilakukan pada pelaksanaan perkuliahan daring yang diselenggarakan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta.

b. Membuat dan Menyebarkan Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari beberapa item pernyataan yang digunakan untuk mengumpulkan data uji validitas dan reliabilitas serta data sampel terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang disebarkan melalui media *googleform*. Beberapa item pernyataan dibuat dengan mengembangkan beberapa item pernyataan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan Irawati & Jonatan (2020) , Mohammadi & Mohammadi (2014), juga Aghamolaei & Zare (2008) yang juga meneliti mengenai kepuasan terhadap pelaksanaan perkuliahan. Beberapa item pernyataan yang lain dibuat secara mandiri oleh peneliti dengan mempertimbangkan pelaksanaan kuliah daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Item pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Item-item Pernyataan Kuisisioner

Dimensi	Pernyataan
<i>Reliability</i>	1. Dosen melaksanakan perkuliahan daring sesuai hari dan waktu pada jadwal sinkron
	2. Dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran daring
	3. Dosen mampu mengelola kelas saat berjalannya kelas online
	4. Dosen hadir tepat waktu dalam pelaksanaan perkuliahan daring
	5. Dosen menyampaikan materi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami
	6. Waktu jadwal sinkron cukup untuk melaksanakan perkuliahan daring bersama dosen
<i>Emphaty</i>	7. Dosen memberikan umpan balik yang baik ketika pelaksanaan perkuliahan daring
	8. Dosen memberikan informasi apabila perkuliahan diganti pada hari lain
	9. Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa dalam menjalani perkuliahan daring
	10. Pemotongan biaya SKS sangat membantu mahasiswa dalam menunjang pelaksanaan perkuliahan daring
<i>Assurance</i>	11. Dosen memberikan tugas yang relevan dengan materi
	12. Dosen mengajar sesuai bidang yang dikuasai
	13. Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif
	14. Dosen dapat menjawab pertanyaan mahasiswa saat pelaksanaan perkuliahan daring
	15. Dosen menguasai materi yang diajarkan
<i>Tangible</i>	16. Dosen memberikan update mengenai perkuliahan daring dari jauh hari
	17. Materi yang diberikan dosen sudah mencakup poin-poin penting suatu mata kuliah
	18. Proses join pada platform perkuliahan daring terbilang mudah
	19. Platform pelaksanaan perkuliahan daring bervariasi
	20. Dosen berpenampilan rapi saat melaksanakan perkuliahan daring
<i>Responsiveness</i>	21. Dosen memberikan solusi bila platform pembelajaran daring mengalami error saat akan dilakukan pengumpulan tugas
	22. Dosen membantu mahasiswa yang kesulitan mengakses platform perkuliahan daring

Skala yang digunakan dalam kuisisioner adalah skala *likert* dengan ketentuan pada hal persepsi keterangan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju), dan dalam hal harapan keterangan skor 1 (sangat tidak penting), 2 (tidak penting), 3 (kurang penting), 4 (penting), 5 (sangat penting) (Matulatuwa, 2017).

c. Melakukan Uji Validitas

Data yang valid ditunjukkan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Secara teori uji validitas dilakukan pada 30 responden hal ini sebagai syarat minimal untuk dilakukannya uji validitas (Irawati & Jonatan, 2020).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diteliti

X : skor item

Y : skor total

d. Melakukan Uji Reliabilitas

Metode yang dipakai pada uji reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, nilai α dengan batasan dikatakan *reliable* jika nilai $\alpha > 0,60$ (Prananda dkk., 2019).

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right\} \quad (3)$$

Keterangan :

k : Banyak item

$\sum a_b^2$: Varian skor

a_1^2 : Varian total

e. Menghitung nilai gap *Servqual*

Gap *servqual* dihitung menggunakan rumus berikut (Saryoko et al., 2019) :

$$\text{Skor servqual} = \text{Skor persepsi (P)} - \text{Skor harapan (H)} \quad (4)$$

Dengan ketentuan jika gap *servqual* bernilai negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pelanggan, sebaliknya bila skor *servqual* bernilai positif (>0) menunjukkan persepsi mengenai kualitas layanan melebihi harapan pelanggan, bila skor *servqual* bernilai nol (=0) menunjukkan persepsi yang dirasakan pelanggan telah sesuai dengan harapan.

f. Mengukur Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah index untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan pertimbangan tingkat kepentingan setiap atribut produk atau jasa yang akan diukur (Widodo & Sutopo, 2018). Dihitung dengan rumus :

$$CSI = \frac{T}{SY} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

T : Nilai total CSI

Y : Nilai total kolom harapan

Nilai dari perhitungan CSI dapat menunjukkan kriteria tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, keterangan kriteria nilai dapat dilihat pada Tabel 2.

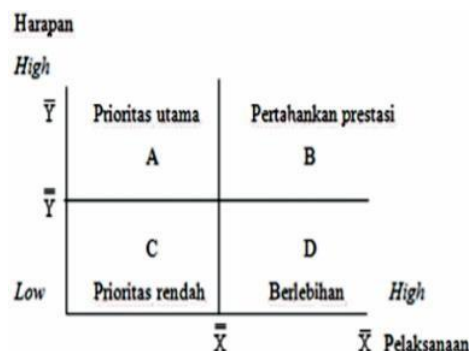
Tabel 2. Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria Nilai
$X \leq 64\%$	Very Poor
$64\% \leq X \leq 71\%$	Poor
$71\% \leq X \leq 77\%$	Cause of Concern
$77\% \leq X \leq 80\%$	Borderline
$80\% \leq X \leq 84\%$	Good
$84\% \leq X \leq 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excellent

Sumber : Gunawan & Ikbali, 2018

g. Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut (Feng dkk., 2014) *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode grafik yang ditunjukkan dalam koordinat dua dimensi yang terdiri dari nilai rata-rata kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) layanan jasa /produk yang dihitung dan ditunjukkan pada area yang dibagi menjadi empat kuadran.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Interpretasi setiap kuadran sebagai berikut (Winarno & Absor, 2018) :

- Prioritas Utama:** faktor yang diharapkan konsumen namun belum terpenuhi oleh kinerja perusahaan. Perusahaan perlu meningkatkan performanya.
- Pertahankan Prestasi:** faktor yang dianggap penting dan menjadi penunjang dalam memenuhi kepuasan. Perusahaan perlu mempertahankan kinerja.
- Prioritas Rendah:** faktor yang tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Perusahaan tidak perlu memprioritaskan kuadran ini.
- Berlebihan:** faktor yang dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen dan tidak terlalu dianggap penting oleh perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuisioner yang telah dilakukan menghasilkan sekitar 545 responden dengan karaktersitik sebagai berikut.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Sampel Minimal	Sampel Aktual	%
1	Pendidikan Dokter	567	7	9	2%
2	Pendidikan Dokter Gigi	294	4	6	1%
3	Farmasi	800	10	16	3%
4	Geografi	1338	16	19	3%
5	Psikologi	1338	16	20	4%
6	Ilmu Hukum	1476	18	22	4%
7	Pendidikan Akuntansi	1111	14	16	3%
8	Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan	382	5	11	2%
9	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	1017	13	14	3%
10	Pendidikan Bahasa Inggris	1295	16	19	3%
11	Pendidikan Matematika	891	11	16	3%
12	Pendidikan Biologi	682	8	10	2%
13	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	1133	14	19	3%
14	Pendidikan Anak Usia Dini	252	3	7	1%
15	Pendidikan Geografi	455	6	10	2%
16	Pendidikan Teknik Informatika	559	7	10	2%
17	Pendidikan Olahraga Kesehatan & Rekreasi	341	4	7	1%
18	Akuntansi	2043	25	30	6%
19	Manajemen	2166	27	29	5%
20	Ekonomi Pembangunan	1350	17	21	4%
21	Hukum Ekonomi Syariah	937	12	14	3%
22	Ilmu Al-Quran dan Tafsir	321	4	6	1%
23	Pendidikan Agama Islam	1215	15	19	3%
24	Ilmu Komunikasi	1155	14	20	4%
25	Informatika	919	11	14	3%
26	Fisioterapi	678	8	11	2%
27	Ilmu Gizi	826	10	13	2%
28	Ilmu Keperawatan	683	8	11	2%
29	Kesehatan Masyarakat	715	9	12	2%
30	Arsitektur	673	8	12	2%
31	Teknik Elektro	650	8	12	2%
32	Teknik Mesin	1135	14	19	3%
33	Teknik Industri	697	9	39	7%
34	Teknik Kimia	687	8	12	2%
35	Teknik Sipil	1330	16	20	4%
TOTAL		32111	395	545	100%

Berdasarkan data responden diatas diketahui bahwa jumlah respondenterbanyak pertama pada jurusan teknik industri sebanyak 39 responden, kedua pada jurusan akuntansi sebanyak 30 responden, ketiga pada jurusan manajemen sebanyak 29

responden, dan diikuti oleh jurusan dengan total seluruh responden sebanyak 545 responden.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Jumlah	%
2016	13	2%
2017	249	46%
2018	156	29%
2019	127	23%
Total	545	100%

Berdasarkan data responden diatas diketahui bahwa jumlah responden angkatan 2016 sebanyak 13 responden atau sebesar 2%, angkatan 2017 sebanyak 249 rresponden atau sebesar 46%, angkatan 2018 sebanyak 156 reponden atau sebesar 29%, dan angkatan 2019 sebanyak 127 responden atau sebesar 23%.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tepat atau validnya suatu item kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dimana uji validitas dilakukan kepada seluruh responden dengan besar *degree of freedom* (df)=545-2=543, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,0840. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS, dan data dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengolahan uji validitas data persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Validitas

Pernyataan	r_{hitung} Persepsi	r_{hitung} Harapan	r_{tabel}	Keterangan
1	0.6567	0.7742	0.0840	Valid
2	0.6330	0.7201	0.0840	Valid
3	0.6483	0.7444	0.0840	Valid
4	0.6327	0.7567	0.0840	Valid
5	0.6578	0.7973	0.0840	Valid
6	0.6971	0.7605	0.0840	Valid
7	0.7345	0.8121	0.0840	Valid
8	0.7134	0.7701	0.0840	Valid
9	0.7271	0.7598	0.0840	Valid
10	0.4834	0.6749	0.0840	Valid
11	0.7493	0.7962	0.0840	Valid
12	0.7243	0.7824	0.0840	Valid
13	0.6797	0.7902	0.0840	Valid
14	0.7288	0.7733	0.0840	Valid
15	0.7202	0.7973	0.0840	Valid
16	0.7038	0.8110	0.0840	Valid
17	0.7258	0.8120	0.0840	Valid
18	0.6467	0.7917	0.0840	Valid
19	0.6233	0.6847	0.0840	Valid
20	0.6355	0.7001	0.0840	Valid
21	0.7284	0.8166	0.0840	Valid
22	0.6752	0.7799	0.0840	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada data persepsi dan harapan pada Tabel 5. didapatkan hasil bahwa seluruh item dinyatakan valid karena seluruh hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 22 item pernyataan tersebut layak digunakan dalam kuisioner penelitian.

Uji reliabilitas dilakukann untuk menguji apakah suatu data konsisten dan stabil. Data yang reliabel ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Adapun hasil pengolahan uji reliabilitas pada data persepsi dan harapan dilakukan dengan bantuan *software* SPSS, dengan hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* pada uji data persepsi sebesar 0,955 dan pada data harapan sebesar 0,980. Hal ini dapat disimpulkan jika data persepsi dan harapan tersebut konsisten dan stabil.

Pengolahan SERVQUAL dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap suatu kualitas pelayanan dengan perbandingan antara persepsi dan harapan. Pada penelitian ini, pengolahan skor SERVQUAL meliputi perhitungan

skor SERVQUAL keseluruhan (universitas), perhitungan skor SERVQUAL setiap dimensi, dan perhitungan skor SERVQUAL setiap jurusan.

Tabel 6. Skor SERVQUAL Universitas

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap
1	3.63	4.34	-0.71
2	3.40	4.23	-0.83
3	3.51	4.23	-0.72
4	3.44	4.25	-0.81
5	3.70	4.30	-0.61
6	3.26	4.07	-0.81
7	3.66	4.24	-0.58
8	3.79	4.39	-0.60
9	3.26	4.22	-0.96
10	2.66	4.38	-1.72
11	3.65	4.30	-0.66
12	4.03	4.29	-0.26
13	3.36	4.26	-0.90
14	3.86	4.28	-0.42
15	4.07	4.37	-0.30
16	3.52	4.39	-0.87
17	3.68	4.42	-0.74
18	3.83	4.15	-0.32
19	3.22	4.01	-0.78
20	4.02	4.14	-0.12
21	3.62	4.36	-0.74
22	3.69	4.19	-0.50
Total Skor	78.86	93.81	-14.96

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL secara keseluruhan (universitas) yang ditunjukkan pada Tabel 6 diperoleh total skor gap sebesar -14,96. Hal ini berarti mahasiswa tidak puas terhadap pelaksanaan kuliah daring yang selama ini dijalankan pihak universitas, sehingga diperlukan perbaikan dan evaluasi dari pihak universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat berjalan lebih baik.

Tabel 7. Skor SERVQUAL Setiap Dimensi

Pernyataan	Dimensi	Rata- Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap
1	Reliability	3.63	4.34	-0.71
2		3.40	4.23	-0.83
3		3.51	4.23	-0.72
4		3.44	4.25	-0.81
5		3.70	4.30	-0.61
6		3.26	4.07	-0.81
Total Skor		20.94	25.42	-4.48
7	Emphaty	3.66	4.24	-0.58
8		3.79	4.39	-0.60
9		3.26	4.22	-0.96
10		2.66	4.38	-1.72
Total Skor		13.37	17.23	-3.86
11	Assurance	3.65	4.30	-0.66
12		4.03	4.29	-0.26
13		3.36	4.26	-0.90
14		3.86	4.28	-0.42
15		4.07	4.37	-0.30
Total Skor		18.96	21.51	-2.55
16	Tangible	3.52	4.39	-0.87
17		3.68	4.42	-0.74
18		3.83	4.15	-0.32
19		3.22	4.01	-0.78
20		4.02	4.14	-0.12
Total Skor		18.27	21.11	-2.83
21	Responsiveness	3.62	4.36	-0.74
22		3.69	4.19	-0.50
Total Skor		7.31	8.54	-1.23

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL setiap dimensi yang ditunjukkan pada Tabel 7 diperoleh total skor gap terbesar sampai terkecil berturut-turut adalah pada dimensi *reliability* sebesar -4,48, dimensi *emphaty* sebesar -3,68, dimensi *tangible* sebesar -2,83, dimensi *assurance* sebesar -2,55, dan dimensi *responsiveness* sebesar -1,23.

Tabel 8. Skor SERVQUAL Setiap Jurusan

Jurusan	Total Rata-Rata Skor Persepsi	Total Rata- Rata Skor Harapan	Gap
Pendidikan Dokter	91.89	104.67	-12.78
Pendidikan Dokter Gigi	82.00	101.83	-19.83
Farmasi	84.19	97.44	-13.25
Geografi	76.68	96.26	-19.58
Psikologi	83.75	95.25	-11.50
Ilmu Hukum	74.82	90.68	-15.86
Pendidikan Akuntansi	82.75	93.56	-10.81
Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	72.55	89.73	-17.18
Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	74.57	89.00	-14.43
Pendidikan Bahasa Inggris	78.74	94.21	-15.47
Pendidikan Matematika	80.25	94.75	-14.50
Pendidikan Biologi	77.20	89.40	-12.20
Pend. Guru Sekolah Dasar	79.05	94.89	-15.84
Pendidikan Guru PAUD	85.00	98.29	-13.29
Pendidikan Geografi	83.10	99.60	-16.50
Pendidikan Teknik Informatika	82.60	100.70	-18.10
Pendidikan Olahraga	77.71	94.57	-16.86
Akuntansi	76.20	90.97	-14.77
Manajemen	76.93	90.83	-13.90
Ekonomi Pembangunan	78.95	94.05	-15.10
Hukum Ekonomi Syariah	80.36	95.36	-15.00
Ilmu Al Quran dan Tafsir	76.00	94.17	-18.17
Pendidikan Agama Islam	81.42	92.95	-11.53
Ilmu Komunikasi	79.00	90.55	-11.55
Informatika	83.29	97.79	-14.50
Fisioterapi	74.00	87.09	-13.09
Ilmu Gizi	75.46	94.15	-18.69
Ilmu Keperawatan	75.73	94.09	-18.36
Kesehatan Masyarakat	80.33	98.17	-17.83
Arsitektur	78.08	88.75	-10.67
Teknik Elektro	76.25	88.83	-12.58
Teknik Mesin	71.32	89.63	-18.32
Teknik Industri	80.18	94.54	-14.36
Teknik Kimia	79.00	101.67	-22.67
Teknik Sipil	78.70	93.30	-14.60

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL setiap jurusan yang ditunjukkan pada Tabel 8 diperoleh hasil bahwa pada seluruh jurusan memiliki nilai gapnegative yang berarti tidak puas dengan pelaksanaan kuliah daring yang selama ini dijalankan. Dengan nilai gap terbesar pada jurusan teknik kimia dengan skor -22,67 dan nilai gap terkecil pada jurusan arsitektur dengan skor -10,67.

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah index yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan pertimbangan harapan atau kepentingan setiap atribut produk atau jasa yang telah dilakukan pengukuran. Hasil pengukuran untuk nilai *Customer Satisfaction Index* terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Perhitungan CSI

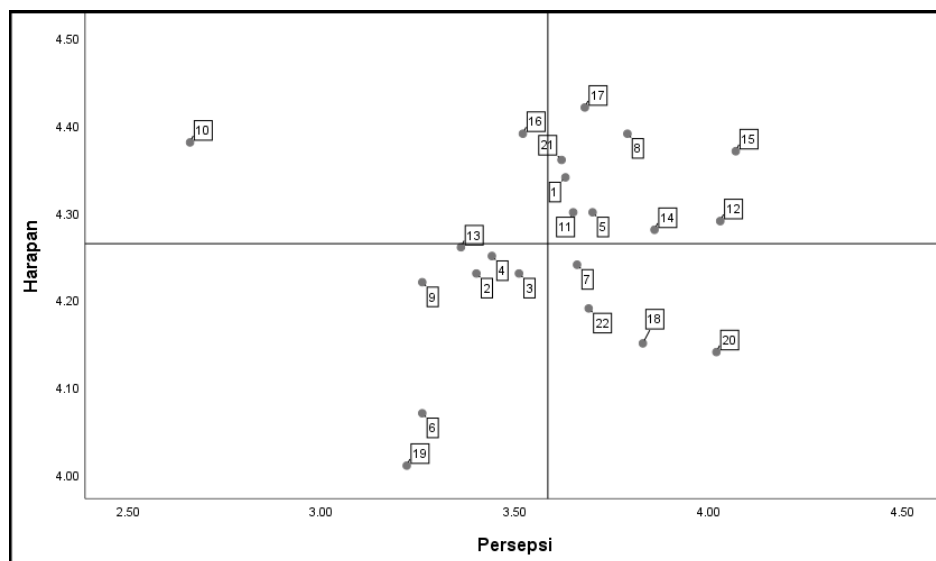
Pernyataan	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	Skor CSI
1	4.34	3.63	15.75
2	4.23	3.40	14.37
3	4.23	3.51	14.85
4	4.25	3.44	14.61
5	4.30	3.70	15.92
6	4.07	3.26	13.29
7	4.24	3.66	15.54
8	4.39	3.79	16.64
9	4.22	3.26	13.74
10	4.38	2.66	11.66
11	4.30	3.65	15.69
12	4.29	4.03	17.27
13	4.26	3.36	14.30
14	4.28	3.86	16.53
15	4.37	4.07	17.82
16	4.39	3.52	15.46
17	4.42	3.68	16.24
18	4.15	3.83	15.91
19	4.01	3.22	12.91
20	4.14	4.02	16.65
21	4.36	3.62	15.77
22	4.19	3.69	15.46
Y=	93.81	T=	336.37

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{336,37}{5 \times 93,81} \times 100\% = 72\%$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai CSI sebesar 72%, nilai tersebut termasuk pada kriteria *cause of concern* yang berarti pelaksanaan perkuliahan daring yang dilaksanakan secara keseluruhan dapat dikatakan belum memuaskan, sehingga perlu mendapat perhatian untuk dilakukan pengembangan atau perbaikan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Importance Performance Analysis (IPA) bermanfaat untuk mengidentifikasi kinerja dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan dengan memetakan harapan pada sumbu y dan persepsi pada sumbu x dengan kuadran yang telah dikategorikan dalam pembuatan diagram kartesius, pemetaan tersebut dilakukan pada setiap item pernyataan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Dari data rata-rata persepsi dan rata-rata harapan seluruh responden maka dapat dibuat diagram kartesius kepuasan mahasiswa yang ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Universitas

Dari perhitungan yang telah dilakukan diperoleh rata-rata dari data rata-rata persepsi sebesar 3,58 dan rata-rata harapan sebesar 4,26. Dengan batas-batas diagram kartesius tersebut diperoleh hasil bahwa terdapat 2 item pernyataan pada kuadran I, 9 item pernyataan pada kuadran II, 7 item pada kuadran III, dan 4 item pernyataan pada kuadran IV, dengan hasil rinci diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Kartesius Tingkat Universitas

Kuadran	Item Pernyataan	Kategori	Jumlah Item
I	10, 16	Prioritas Utama	2
II	1, 5, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 21	Pertahankan Prestasi	9
III	2, 3, 4, 6, 9, 13, 19	Prioritas Rendah	7
IV	7, 18, 20, 22	Berlebihan	4

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan, maka dibuat pembahasan sebagai berikut:

a. Kuadran I

Terdapat dua item pernyataan yang termasuk pada kuadran I, yaitu:

- Pemotongan biaya SKS sangat membantu mahasiswa dalam menunjang pelaksanaan perkuliahan daring
- Dosen memberikan *update* mengenai perkuliahan daring dari jauh hari

Artinya kedua item pernyataan yang terletak pada kuadran I tersebut menjadi prioritas utama bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dikembangkan atau dilakukan perbaikan. Hal ini karena tingkat harapan mahasiswa terhadap kedua atribut tersebut yang tinggi namun tidak berbanding lurus dengan persepsi atau apa yang dirasakan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan pada item terkait pemotongan biaya SKS adalah dengan didadakannya pertemuan antara pihak universitas dan pihak mahasiswa untuk membahas pemotongan biaya SKS dan membicarakan terkait bantuan kuota yang diberikan oleh KEMENDIKBUD agar ditemukan jalan tengah yang tidak merugikan keduanya, dan upaya perbaikan pada item terkait *update* perkuliahan daring adalah dengan dibuatnya kontrak belajar pada awal perkuliahan terkait waktu *update* mengenai perkuliahan daring (*link* perkuliahan, materi, maupun tugas) agar sesuai kesepakatan yang telah dibuat dosen dan mahasiswa. Dengan upaya perbaikan yang dilakukan pada item pernyataan di kuadran I diharap dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan daring.

b. Kuadran II

Terdapat sembilan item pernyataan yang termasuk pada kuadran II, yaitu:

- Dosen melaksanakan perkuliahan daring sesuai hari dan waktu pada jadwal sinkron
- Dosen menyampaikan materi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami
- Dosen memberikan informasi apabila perkuliahan diganti pada hari lain
- Dosen memberikan tugas yang relevan dengan materi
- Dosen mengajar sesuai bidang yang dikuasai
- Dosen dapat menjawab pertanyaan mahasiswa saat pelaksanaan perkuliahan daring
- Dosen menguasai materi yang diajarkan
- Materi yang diberikan dosen sudah mencakup poin-poin penting suatu mata kuliah
- Dosen memberikan solusi bila *platform* pembelajaran daring mengalami *error* saat akan dilakukan pengumpulan tugas

Artinya sembilan item pernyataan yang terletak pada kuadran II tersebut perlu dipertahankan prestasinya oleh pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena jika dilihat dari harapan dan persepsi yang dirasakan oleh mahasiswa sama-sama tinggi. Sehingga dapat dikatakan mahasiswa sudah merasakan kepuasan terhadap pelaksanaan perkuliahan daring.

c. Kuadran III

Terdapat tujuh item pernyataan yang termasuk pada kuadran III, yaitu:

- Dosen handal dalam penggunaan *platform* pembelajaran daring
- Dosen mampu mengelola kelas saat berjalannya kelas online
- Dosen hadir tepat waktu dalam pelaksanaan perkuliahan daring
- Waktu jadwal sinkron cukup untuk melaksanakan perkuliahan daring bersama dosen
- Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa dalam menjalani perkuliahan daring
- Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa secara objektif
- *Platform* pelaksanaan perkuliahan daring bervariasi

Artinya tujuh item pernyataan yang terletak pada kuadran III tersebut termasuk prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan oleh pihak universitas, karena harapan dan persepsi yang dirasakan mahasiswa memiliki nilai yang sama rendah. Beberapa item pernyataan tersebut termasuk item yang kurang diperlukan oleh mahasiswa dan pelaksanaannya dianggap kurang memuaskan sehingga tidak menjadi prioritas dilakukannya perbaikan.

d. Kuadran IV

Terdapat empat item pernyataan yang termasuk pada kuadran IV, yaitu:

- Dosen memberikan umpan balik yang baik ketika pelaksanaan perkuliahan daring
- Proses *join* pada *platform* perkuliahan daring terbilang mudah
- Dosen berpenampilan rapi saat melaksanakan perkuliahan daring
- Dosen membantu mahasiswa yang kesulitan mengakses *platform* perkuliahan daring

Artinya empat item pernyataan yang terletak pada kuadran IV tersebut termasuk berlebihan. Karena nilai dari harapan yang rendah namun persepsi yang dirasakan bernilai tinggi. Sehingga dapat dikatakan mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan terkait beberapa item tersebut.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pelaksanaan kuliah daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kuliah daring yang berlangsung di Universitas Muhammadiyah Surakarta belum memenuhi dimensi kualitas yang mencakup *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Terbukti dengan hasil perhitungan nilai gap pada setiap dimensi yang bernilai negatif, dengan nilai gap terbesar pada dimensi *reliability* dengan skor -4,48 dan nilai gap terkecil pada dimensi *responsiveness* dengan skor -1,23. Nilai gap negatif pada seluruh dimensi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak merasa puas terhadap pelaksanaan perkuliahan daring yang dilaksanakan oleh pihak universitas.

- b. Hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh bahwa pelaksanaan perkuliahan daring di Universitas Muhammadiyah Surakarta mendapat nilai 72%, nilai tersebut termasuk pada kriteria *cause of concern* yang berarti pelaksanaan perkuliahan daring yang dilaksanakan secara keseluruhan dapat dikatakan belum memuaskan, sehingga perlu mendapat perhatian untuk dilakukan pengembangan atau perbaikan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- c. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat dua item pada kuadran I yang termasuk kategori prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu mengenai pemotongan biaya SKS dan *update* perkuliahan daring, untuk itu diperlukan upaya perbaikan yang dapat dilakukan pada kedua item tersebut, pada item terkait pemotongan biaya SKS adalah dengan diadakannya pertemuan antara pihak universitas dan pihak mahasiswa untuk membahas pemotongan biaya SKS dan membicarakan terkait bantuan kuota yang diberikan oleh KEMENDIKBUD agar ditemukan jalan tengah yang tidak merugikan keduanya, dan upaya perbaikan pada item terkait *update* perkuliahan daring adalah dengan dibuatnya kontrak belajar pada awal perkuliahan terkait waktu *update* mengenai perkuliahan daring (*link* perkuliahan, materi, maupun tugas) agar sesuai kesepakatan yang telah dibuat.

4.2 Saran

- a. Pihak universitas melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan perkuliahan daring baik secara keseluruhan maupun pada tingkat jurusan, hal ini dilakukan agar evaluasi dan perbaikan dapat dimulai pada skala kecil sehingga perbaikan akan lebih mudah dilakukan yaitu pada tingkat jurusan, fakultas, sampai universitas.
- b. Evaluasi dan perbaikan yang dilakukan harus memperhatikan dua pihak yaitu dari pihak universitas dan pihak mahasiswa, hal ini agar perkuliahan daring yang berlangsung terasa nyaman dan sesuai yang diharapkan.
- c. Item pernyataan mengenai pemotongan SKS dan *update* perkuliahan daring harus segera dilakukan perbaikan oleh pihak universitas. Universitas dapat melakukan upaya perbaikan yang peneliti berikan atau upaya perbaikan lain yang memungkinkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T., & Zare, S. (2008). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Medical Education*, 8(June). <https://doi.org/10.1186/1472-6920-8-34>
- Asari, A., Toloh, B. H., & Sangari, J. R. . (2018). Pengembangan ekowisata bahari berbasis masyarakat di desa Bahoi, kecamatan Likupang Barat, kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmiah Platak*, 6(1), 29–41.
- Feng, M., Mangan, J., Wong, C., Xu, M., & Lalwani, C. (2014). Investigating the different approaches to importance-performance analysis. *Service Industries Journal*, 34(12), 1021–1041. <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.915949>
- Gunawan, A., & Ikbali. (2018) Quality Measurement Customer Satisfaction Index (CSI) Method And Importance-Performance Analysis (IPA) Diagram Pt. Asdp Indonesia Ferry (Persero) Merak – Banten. *Journal Of Engineering And Management In Industrial System*, 6(1), 11-19, <https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2018.006.01.2>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Izogo, E. E., & Ogbu, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2014). Educational Service Quality in Zanjan University of Medical Sciences from Students' Point of View. *World Journal of Education*, 4(5). <https://doi.org/10.5430/wje.v4n5p86>
- Of Management, J., Hasbolah, B. & S. S. I. V. ., Kumarasamy, F. M., & Fazmi, M. K. (2018). Students' perception of service quality delivery in a private higher education institution. *Business & Social Sciences Impact*, 1, 35–43.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rahim Khanli, M., Daneshmandi, H., & Choobineh, A. (2014). The students' viewpoint on the quality gap in educational services. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 2(3), 114–119. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25512931> <http://www.pubmedcentral>

tral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4235544

- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Sundawan, M. D. (2016). Perbedaan Model Pembelajaran Konstruktivisme Dan Model Pembelajaran Langsung. *Jurnal Logika*, XVI(1), 1–11.
- Susanto, B. N. A. (2020). Literatur Review: Dampak Gangguan Kesehatan Mental pada Petugas Kesehatan Selama Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Medica Hospitalia : Journal of Clinical Medicine*, 7(1A), 261–270. <https://doi.org/10.36408/mhjcm.v7i1a.462>
- Syarifudin, A. S. (2020). Impelementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>